

**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом Высшей школы сервиса**  
**Протокол № 1 от «29» сентября 2020 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.0.4 ТЕХНОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СЕРВИСЕ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
 программы магистратуры

по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»

направленность (профиль): Инновационные технологии сервиса в жилищно-  
 коммунальном комплексе

Квалификация: магистр

**Год начала подготовки: 2021**

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент</i>	<i>К.п.н., доцент Зорина Н.М.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Директор ОПОП</i>	<i>к.т.н., Борисова О.Н.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 2 из 25

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.О.4 «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе» является обязательной дисциплиной блока 1 дисциплин подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе».

Изучение данной дисциплины базируется на знании программы бакалавриата по гуманитарным предметам, таким как: технологии делового общения, и др.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника магистратуры:

УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, индикаторы УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты и УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях;

УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, индикаторы УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия, УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон и УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки, индикаторы УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания и УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой общения: создания и восприятия институциональных публичных и научных монологических и диалогических коммуникаций.

Предлагаемая программа ориентирована на развитие знаний студентов в области языковых норм современного русского литературного языка, коммуникативных ресурсов языка, совершенствование навыков создания профессиональной речи. Магистрант под руководством преподавателя учится составлять публичные монологические выступления на профессиональном уровне, тексты научного характера, требуемые в ходе профессиональной деятельности, в том числе аннотации научных статей, научно-технические отчеты, статьи по результатам выполненных исследований; делать обзоры научной литературы по теме дипломной работы (научная речь); развивает навыки составления деловых писем, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи.

Дисциплина «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе» изучается на 1 курсе во 2-м семестре.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, в том числе: в первом семестре лк-2, конс.-2 СРО-68; 2 семестр лк-2, сем-6, конс.-2, СРО-60 2 ч. - промежуточная аттестация (экзамен). Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, контроль посещаемости, текущий контроль результатов выполнения заданий для самостоятельной работы студентов (составление публичных и научных речей и их фрагментов, составление документов), промежуточную аттестацию в виде экзамена (устный опрос).

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1.	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты

		УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
2.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
3.	УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания. УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях и компетенциях дисциплин: «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Проектная деятельность», «Организация учебной и научной деятельности магистра», прохождении ознакомительной учебной практики.

Формирование компетенции УК-4 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин по направлению «Сервис» в вузах, в процессе прохождения учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе прохождения преддипломной практики и государственной итоговой аттестации (4 семестр).

Формирование компетенции УК-5 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе государственной итоговой аттестации (4 семестр).

Формирование компетенции УК-6 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе государственной итоговой аттестации (4 семестр).

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад. часов.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>12</b>		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6		6		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия					
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>128</b>	<b>68</b>	<b>60</b>		
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации ( экзамен)</b>			<b>2</b>		
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>		<b>144</b>	<b>144</b>		
	<b>з.е.</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий  
Для заочной формы обучения**

Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
<b>1</b>	<b>Блок 1. Система современных коммуникаций</b>	Тема 1.1. Система коммуникаций. Взаимодействия со СМИ. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма	1	Лекция/диалог						-	-	20	Написание аннотации на научную статью Написание пресс-релиза



Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1	<b>Блок 2.</b> <b>Профессиональные коммуникации в сервисе.</b> <b>Публичная речь</b>	Тема 2.1. Место публицистического стиля в профессиональном общении. Правила композиции и содержания публичной речи	1	Лекция-презентация							20	Подготовка к выступлению с публичной речью
1		Тема 2.2. Стилистические средства современной ораторской речи									14	Редактирование публичной речи
1		Тема 2.3. Виды ораторской речи									14	Дискурс-анализ публичной речи



Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1	<b>Блок 3. Научная речь</b>	Тема 3.1. Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста научно-делового характера.	1	Лекция-диалог							20	Составление научной речи и дискурс-анализ
2		Тема 3.2. Обзор научной литературы по теме исследования -		Лекция-диалог	1		2	Круглый стол (Выступления с научными речами)			20	Подготовка обзора научных статей по теме диссертации





Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
2		Тема 3.3. Актуальность темы научного исследования. Научная речь.					1	Круглый стол (Выступление с научными речами)			20	Подготовка к выступлению с научной речью
2	<b>Блок 4. Деловая речь</b>	Тема 4.1. Деловая речь в системе функциональных стилей. Роды и виды документов.	1	Лекция-диалог			3	Работа в малых группах. Решение ситуационных задач			20	Моделирование переговорного процесса Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника. Составление деловых писем
		Итого:	4				6				128	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1	<p><b>Блок 1. Система современных коммуникаций.</b> Система коммуникаций. Взаимодействия со СМИ. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма, (20 час.- для заочной формы обучения)</p>	<p>Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2015. <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=478899">http://znanium.com/bookread2.php?book=478899</a></p>
<p><b>Блок 2. Профессиональные коммуникаций в сервисе. Публичная речь</b></p>		
3	<p>Место публицистического стиля в профессиональном общении. Правила композиции и содержания публичной речи (заочная форма обучения -20ч.)</p>	<p>Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2015. <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=478899">http://znanium.com/bookread2.php?book=478899</a> Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=608753">http://znanium.com/bookread2.php?book=608753</a></p>
4	<p>Стилистические средства современной ораторской речи (заочная форма обучения - 14 ч.). Язык рекламы</p>	<p>Подготовка к выступлению с публичной речью. Редактирование публичной речи. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog/product/943272">http://znanium.com/catalog/product/943272</a></p>
5	<p>Виды ораторской речи (заочная форма обучения -14 ч.)</p>	<p>Подготовка к выступлению с публичной речью. Редактирование публичной речи. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. :</p>



		ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog/product/943272">http://znanium.com/catalog/product/943272</a> Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=608753">http://znanium.com/bookread2.php?book=608753</a>
<b>Блок 3. Научная речь</b>		
5	Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста научно-делового характера, (заочная форма обучения -20ч.)	Подготовка к выступлению с научной речью. Редактирование научной речи. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog/product/943272">http://znanium.com/catalog/product/943272</a>
6	Обзор научной литературы по теме исследования, (заочная форма обучения -20 ч.)	1. Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru/">http://www.book.ru/</a>
7	Актуальность темы научного исследования. Научная речь (заочная форма обучения -20 ч.)	2. Научная электронная библиотека e-library: <a href="http://www.e-library.ru/">http://www.e-library.ru/</a> 3. Электронная библиотечная система <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
8	<b>Блок 4.</b> Деловая речь в системе функциональных стилей. Роды и виды документов. (заочная форма обучения -20 ч.)	Официальный сайт Ростуризма РФ <a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a>



**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе»**

**7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

№ П п	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на	<i>Система современных коммуникаций</i> <i>Профессиональные коммуникации в сервисе</i> <i>Научные коммуникации</i>	языковую систему, языковую норму,	использовать знания языковой системы в процессе делового общения;	иностранными языками для профессионального взаимодействия



		публичных мероприятиях				
2	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	<b>Система современных коммуникаций Особенности технологий профессиональных коммуникаций в сервисе</b> <b>Профессиональные коммуникации в сервисе</b> <b>Научные коммуникации</b>	функциональные стили современного русского литературного и профессионального языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения	производить лингвистический анализ единиц системы и единиц речи по всем языковым языковой уровням	владеть свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи, навыками самопрезентации, навыками написания публичной, научной речи, составления документов, обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи
3	УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения	<b>Система современных коммуникаций Особенности технологий профессиональных коммуникаций в сервисе</b> <b>Профессиональные коммуникации в сервисе</b> <b>Научные коммуникации</b>	способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения	использовать знания языковой системы в процессе речевого общения	Всеми видами речевой деятельности



		порученного задания. УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям				
--	--	---	--	--	--	--



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p><b>Знать:</b> языковую систему, языковую норму <b>Уметь:</b> использовать знания языковой системы в процессе делового общения; <b>Владеть:</b> иностранными языками для профессионального взаимодействия</p>	<p>Тренинг, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами</p>	<p>Студент демонстрирует знание способов совершенствования навыков всех видов речевой деятельности, стратегий и тактик общения</p> <p>Студент демонстрирует умение использовать знания языковой системы в процессе профессионального речевого общения</p> <p>Студент демонстрирует навыки владения всеми видами речевой деятельности в процессе профессионального общения</p>	<p>Закрепление способности к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>
<p><b>Знать:</b> способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения <b>Уметь:</b> использовать знания языковой системы в процессе речевого общения <b>Владеть:</b> всеми видами речевой деятельности</p>	<p>Тренинг. Составление деловых писем, научно-технической документации</p>	<p>Студент демонстрирует знание научной, официально-деловой лексики, терминологии, обеспечивающей нормативно-техническое сопровождение проектной деятельности в туризме</p> <p>Студент демонстрирует умение использовать знания языковой системы в процессе составления необходимой нормативно-технической документации</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками составления документов,</p>	<p>Закрепление способности составлять необходимую нормативно-техническую документацию</p>



		обеспечивающих сопровождение проектов	
--	--	--	--

### Технология оценивания знаний обучающихся

Для оценки результатов обучения по дисциплине, т.е. знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы, в университете используются элементы балльно-рейтинговой технологии.

Балльно-рейтинговая технология оценки достижений обучающихся (далее - БРТ) предназначена для повышения объективности и достоверности определения уровня подготовки обучающихся и используется с целью формирования личностно-ориентированного обучения, стимулирования систематической работы обучающихся, раскрытия их творческих способностей, дифференциации оценки знаний и формирования итогового портфолио обучающегося, отражающего все его достижения за время обучения в Университете.

#### **БРТ позволяет обучающимся:**

- понимать систему текущего оценивания по дисциплинам с целью получения по ним итоговых оценок;
- осознать необходимость систематической работы по выполнению учебного плана на основании знания своей текущей рейтинговой оценки по каждой дисциплине и ее изменение из-за освоения материала не в установленные преподавателем сроки;
- своевременно оценить состояние своей работы по изучению дисциплины, выполнению всех видов учебной работы до начала промежуточной аттестации;
- определить свой личный общий рейтинг и сравнить его с рейтингами других обучающихся.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Распределение баллов между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
  - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);
  - 5 бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (0-5 баллов).

При этом посещаемость занятий лекционного типа (за исключением потоковых, более 100 человек) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением потоковых, более 100 человек) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых обучающимся за посещение одного занятия.

При оценке выполнения заданий текущего контроля в баллах учитывается степень самостоятельности выполненной работы.





При проведении занятий семинарского типа фиксируется учебная активность обучающихся и при определении итогового рейтинга за семестр начислять за нее до 5 рейтинговых бонусных баллов.

Рейтинговые баллы набираются в течение всего периода обучения по дисциплине и фиксируются путем занесения в «Журнал учета посещаемости и текущего контроля успеваемости по дисциплине (модулю), практике» в ЭПОС университета.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» выставляется только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл - обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Обучающийся имеет право улучшить оценку в результате непосредственной сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов  
в итоговую 5 - балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5(отлично)
62-70	зачтено	3(удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3(удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – круглый стол ( дискуссия – профессиональная речь)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола ( дискуссия – профессиональная речь)**

9-10 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 5 и более аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи отсутствуют отступления от языковой нормы.



7-8 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 3-4 аргумента; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией. В речи наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5-6 баллов – в профессиональной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; речь содержит менее 3 аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией. В речи имеют место нарушения языковой нормы.

3-4 балла – профессиональная речь недостаточно информативна, имеют место многочисленные повторы; содержит 1-2 аргумента; отсутствует презентация. В речи наблюдаются значительные отступления от языковой нормы.

0-2 балла - профессиональная речь не содержит достаточной информации; отсутствуют аргументы; не соразмерены композиционные части; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – круглый стол (дискуссия – научная речь)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола (дискуссия – научная речь)**

14-15 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; содержит анализ научных теорий/классификаций/результатов научного исследования по теме диссертации; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи широко использована научная терминология, отсутствуют отступления от языковой нормы.

10-13 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; представленные научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации носят более описательный, нежели аналитический характер; речь сопровождается презентацией. В речи широко использована научная терминология, наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5-10 баллов – в научной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации представлены поверхностно; презентация отсутствует. В речи недостаточно использована научная терминология, имеют место нарушения языковой нормы.

Менее 5 баллов – научная речь не содержит достаточной информации; не соразмерены композиционные части; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации не представлены; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

*Максимальная сумма баллов - 15 баллов.*

*Средство оценивания – тренинг – составление деловых писем*



**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге (составление деловых писем)**

8-10 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

5-7 баллов – в представленном коммуникативно сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

Менее 5 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач – деловая беседа**

9-10 баллов – представлены модель коммуникативной ситуации; анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

7-8 баллов – представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

5-6 баллов – представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста недостаточно способствуют достижению коммуникативных целей ;

0-4 балла - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; отсутствует анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

*Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий+ ситуационной задачи**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий+ решена ситуационная задача	«5», если (90 –100)% правильных ответов + представлен полный , аргументированный ответ, содержащий решение ситуационной задачи
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов+ ответ, содержащий решение ситуационной задачи, недостаточно аргументирован
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов+ представлено общее описание ситуационной задачи; анализ отсутствует



	«2», если менее 50% правильных ответов; ситуационная задача не решена

**Блок. Профессиональные коммуникаций в сервисе. Публичная речь**

*Первая «контрольная точка»* – 0-10 составление и презентация публичной речи

**Блок. Научная речь**

*Вторая «контрольная точка»* – 0-15 – составление и презентация научной речи

*Третья «контрольная точка»* 0-10 – Обзор научной литературы по теме исследования.

**Блок Деловая речь**

*Четвертая «контрольная точка»* – 0-5 – проведение деловых бесед

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (экзамен). Для допуска к промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в общей сложности **не менее 51 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине ( не иметь задолженностей по текущему контролю успеваемости)



### Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Содержание компетенции (или ее части)	Основные признаки уровня сформированности компетенции (части компетенции), приобретаемой в результате изучения дисциплины	Критерии оценивания компетенций
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>составление профессиональной публичной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм;</p> <p>ведение деловой корреспонденции, составление документов различных жанров, ведение деловой переписки на форумах потребителей услуг от лица компании</p>	<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-1балл).</li><li>2. Принцип построения дискурса (0-1 балла).</li><li>3. Целостность дискурса (0-2 балла).</li><li>4. Использование этикетных формул (0-1 балл).</li><li>5. Использование аргументов (0-2 балла).</li><li>6. Использование профессиональной лексики (0-1балл).</li><li>7. Использование фигур речи (0-2 балл).</li></ol> <p><i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл).</li><li>2. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл).</li><li>3. Соблюдение языковой нормы (0-2 балла).</li><li>4. Использование этикетных формул (0-1 балл).</li></ol> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>



		составление научной речи	<i>Критерии оценки:</i> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Раскрытие степени научной разработанности темы (0-10 баллов).</li><li>2. Целостность дискурса (0- 5балла).</li><li>3. Использование этикетных формул (0-1 балл).</li><li>4. Использование аргументов (0-10 баллов).</li><li>5. Использование научной терминологии (0-5балла).</li><li>6. Использование фигур речи (0-4балл).</li></ol> <i>Максимальная сумма баллов - 35 баллов.</i>
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	<i>Критерии оценки:</i> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла</li><li>2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла);</li><li>3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);</li><li>4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);</li><li>5. соблюдение языковой нормы (0-3 балла).</li></ol> <i>Максимальная сумма баллов - 10баллов.</i>
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты	Составление публичной и научной речи	<i>Критерии оценки :</i> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Характеристика коммуникативной ситуации</li></ol>



	собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		<p>(0-1 балл).</p> <p>9. Научная новизна (0-2балла).</p> <p>10. Целостность дискурса (0-2 балла).</p> <p>11. Использование этикетных формул (0-1 балл).</p> <p>12. Использование аргументов (0-2 балла).</p> <p>13. Использование научной терминологии (0-1балл).</p> <p>14. Соблюдение языковой нормы (0-1 балл).</p> <p><i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i></p>
--	--	--	---

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Профессиональные коммуникации в сервисе. Публичная речь	Составление профессиональных публичных речей	Представить профессиональную публичную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - март 2020г.
2	Научная речь	Обзор научной литературы	Представить обзор научной литературы по теме диссертации в течение месяца - апрель 2020г.
3	Научная речь	Составление научной речи	Представить научную речь/ монологический научный дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - апрель 2020г.
4	Деловая речь	Проведение деловой беседы	Представить модель и дискурс-анализ деловой беседы – в течение месяца – февраль 2020г.

### 1. Контрольные вопросы (экзамен)

1. Функциональные стили современного русского литературного языка
2. Отличительные особенности современного русского литературного языка
3. Речевые стратегии и тактики.





4. Речевые тактики, их классификация.
5. Научный стиль и его средства в современном деловом общении.
6. Публицистический стиль и его средства в современном деловом общении.
7. Особенности речевого этикета при приветствии, прощании, представлении.
8. Средства художественной выразительности и их использование в публичной речи.
9. Композиция речи. Элементы интеграции, обеспечивающие целостность речи
10. Аргументированность речи. Виды аргументов
11. Соблюдение правил проксемики при общении.
12. Паралингвистический аспект монологической, диалогической речи. Паралингвистические характеристики полилога.
13. Кинетические единицы, сопровождающие речь, их характеристика с точки зрения семантики и стилистики.
14. Речевая агрессия, ее виды, способы нейтрализации.
15. Диалогическая речь, ее особенности.
16. Виды речевой деятельности.
17. Говорение как вид речевой деятельности.
18. Слушание как вид речевой деятельности.
19. Письмо как вид речевой деятельности.
20. Чтение как вид речевой деятельности.
21. Виды ораторских речей.
22. Взаимодействие оратора и аудитории.
23. Этикет в деловом общении
24. Невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам
25. Языковая норма

### **Темы публичных речей**

1. Современные научные технологии, используемые в информационных системах (на примере стран Европы и Азии)
2. Актуальные проблемы сервисных служб в России
3. Перспективы развития сервисных центров в России



## Темы научных речей

1. Обзор научной литературы по теме диссертации
2. Актуальность темы научного исследования
3. Презентация научной разработанности темы, целей, задач научного исследования
4. Презентация результатов научного исследования

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:
  1. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
  2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
  3. прекрасное знание языка как средства общения;
  4. широкое привлечение фактического материала.
2. Максимумы, которые являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:
  1. максима способа выражения;
  2. максима количества;
  3. максима качества;
  4. максима великодушия.
3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
  1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
  2. к предметной компетенции;
  3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
  4. к практическому опыту в политической сфере.
4. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:
  1. сотрудничества;
  2. соперничества;
  3. конфронтации.
5. Единицей языка является
  1. дискурс;
  2. высказывание;
  3. текст;
  4. предложение.
6. Социальная роль определяется:
  1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
  2. позицией, которую занимает человек в обществе;
  3. речевым поведением;
  4. психологическими качествами.
7. Паралингвистические средства общения – это:



1. интонация;
  2. жесты;
  3. позы;
  4. шумы.
8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
- 1 кивок головой в знак согласия;
  - 2 указание рукой на что-либо;
  3. изображение размера предмета;
  4. широкий жест рукой как предложение пройти.
9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:
1. блеф;
  2. искажение позиции оппонента;
  3. открытие позиций;
  4. упреждающая аргументация.
10. Жаргонным жестом является:
1. щелканье себя по горлу пальцем;
  2. хвататься за голову в отчаянии;
  3. таращить глаза;
  4. крутить усы.
11. Жест пожать плечами означает:
1. недоумение;
  2. разочарование;
  3. недоверие;
  4. юмористическое настроение.
12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
1. сидение его в позе нога на ногу;
  2. похлопывание собеседника по плечу;
  3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
  4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
13. Нервозность выражается:
1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
  2. обхватыванием ладонями щек;
  3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
  4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
1. о надменности субъекта;
  2. о растерянности субъекта;
  3. об искренности субъекта;
  4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
1. стилистически сниженным;
  2. стилистически возвышенным;
  3. вульгарным;
  4. стилистически нейтральным.



16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:

1. языковой компетенцией;
2. речевой компетенцией;
3. коммуникативной компетенцией.

17. Интенция – это:

1. то же самое, что и тезис;
2. намерение;
3. то же самое, что и тема;
4. обоснованность речи.

18. Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:

1. максима такта;
2. максима скромности;
3. максима качества;
4. максима количества.

19. Недопустимыми уловками в споре является:

1. оттягивание возражения;
2. «довод к городовому»;
3. выход из спора;
4. «палочные доводы».

20. Единицей общения является:

1. дискурс;
2. текст;
3. фраза;
4. предложение.

<b>Ключи</b>	<b>1-3; 2-1,2,3; 3-1; 4-1; 5-3,4; 6-2; 7-1; 8-4; 9-4; 10-1; 11 - 1; 12-1; 13-1; 14-1; 15-1; 16-2; 17-2; 18-1,2; 19-2,3,4; 20-1</b>
--------------	--

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа

##### Занятие семинарского типа 1.

**Вид занятия:** тренинг (упражнения лингвистического характера)

**Тема и содержание:** Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма

**Цель:** раскрыть отличительные особенности современного русского литературного языка (стилистическая дифференцированность, нормированность, наличие письменной и устной формы); рассмотреть речевые ошибки, связанные с отступлением от языковой нормы; рассмотреть коммуникативные ресурсы языка, необходимые для создания публичного, научного и делового дискурса.

**Практические навыки:** умение использовать языковую систему, коммуникативные ресурсы языка для создания публичного, научного и делового дискурса.

##### Занятие семинарского типа 2.



**Вид занятия:** дискурс-анализ публичной речи.

**Тема и содержание:** Место публицистического стиля в профессиональном общении. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория. Основные виды аргументов. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Словесное оформление публичного выступления. Правила композиции и содержания публичной речи. Культура публичного выступления. Ясность, информативность и выразительность публичной речи. Понятие об ораторской (риторической) компетенции. Владение речевой и языковой компетенцией, предметом речи. Задачи составления рекламной продукции. Составные компоненты современной рекламы, ее известные правила и приемы воздействия.

**Цель:** обучение написанию публичной речи/ созданию публичного дискурса, анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере публичного дискурса.

**Практические навыки:** навыки написания публичной речи/ создания публичного дискурса, умение учитывать слушающую аудиторию

### **Занятие семинарского типа 3.**

**Вид занятия:** тренинг.

**Тема и содержание занятия:** Стилистические средства современной ораторской речи. Наиболее известные фигуры ораторской речи. Ораторская лексика и фразеология. Устранение риторических штампов.

**Цель занятия:** обучение написанию публичной речи/ созданию публичного дискурса.

**Практические навыки:** умение использовать в речи фигуры и тропы, способствующие ее выразительности и образности; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

### **Занятие семинарского типа 4.**

**Вид занятия:** круглый стол. Выступления с публичными речами

**Тема и содержание занятия:** Виды ораторской речи. Выступления на совещании, на презентации. Произнесение речей эпидейктического характера и др. убеждающие выступления.

**Цель занятия:** обучение студентов созданию и восприятию публичного дискурса.

**Практические навыки:** умение создавать/воспринимать монологический институциональный публичный дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка, в том числе и средства художественной выразительности.



### **Занятие семинарского типа 5.**

**Вид занятия:** круглый стол. Выступление с научными речами

**Тема и содержание занятия:** Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Основные общие правила научного стиля: предварительное изучение рассматриваемого вопроса. Составление письменного текста научно-делового характера. Особенности научного текста и профессионального научного изъяснения мыслей. Предварительная подготовка текста научного характера и правила непосредственного его написания. Аспектуализация материала, разработка концепции, составление классификаций. Структурно-содержательные компоненты текста. Составление аннотации научной статьи по теме, проблеме исследования.

**Цель занятия:** обучение студентов написанию текста научно-делового характера.

**Практические навыки:** навыки написания научной речи/ создания научного дискурса.

### **Занятие семинарского типа 6.**

**Вид практического занятия:** круглый стол - выступление с научной речью

**Тема и содержание занятия:** Обзор научной литературы по теме исследования

**Цель занятия:** обучение студентов работе с научной литературой и ее систематизацией

**Практические навыки:** умение систематизировать научную литературу; умение выступать с научной речью/ монологическим научным дискурсом перед аудиторией

### **Занятие семинарского типа 7.**

**Вид занятия:** круглый стол. Выступление с научной речью

**Тема и содержание занятия:** Актуальность темы научного исследования. Научная речь. Лексика, грамматика, синтаксис, функционально-стилистический состав книжной речи. Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи. Сбор и анализ фактического материала. Правила научного конспектирования. Концентризм написания обширной научной работы. Недостатки письменной научной работы: компиляция, поверхностность раскрытия темы, некомпетентность, субъективизм автора.

**Цель занятия:** обучение студентов написанию научной речи/ созданию научного дискурса

**Практические навыки:** навыки написания научной речи/ создания научного дискурса; умение выступать с научной речью/ монологическим научным дискурсом перед аудиторией.

### **Занятие семинарского типа 8.**

**Вид занятия:** ролевая игра (создание дискурса от лица воображаемого адресанта – менеджера по продажам турфирмы, менеджера по рекламе, генерального директора и т.д.); составление документа по образцу (письменная форма).



**Тема и содержание занятия:** Деловая речь в системе функциональных стилей. Роды и виды документов. Совершенствование навыков письма. Стилистические средства деловой речи, ее особенности. Устранение влияния разговорного стиля в деловом общении. Роды и виды документов. Общие и частные правила технического оформления различных документов. Реквизиты.

**Цель занятия:** обучение студентов созданию коммуникативно сопровождающего дискурса/ написанию документов различных жанров.

**Практические навыки:** умение создавать/воспринимать монологический институциональный публичный дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка; умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### **8.1. Основная литература**

1. 1. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/552644>

3. Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2015. <http://znanium.com/bookread2.php?book=478899>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/943272>

2. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/417747>

3. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=608753>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1.Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanivm.

2. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>



3. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>
4. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>
5. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>
6. Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):** Процесс изучения дисциплины предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения технологиям делового общения была выбрана методика дискурс-анализа и метод дискурсивных матриц при обучении студентов созданию и восприятию устного и письменного институционального публичного и научного дискурса.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций), могут быть использованы такие формы, как лекция-диалог. Теоретический материал должен отличаться практической направленностью.

Практические занятия по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе» проводятся с целью приобретения практических навыков составления публичной и научной речи.

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

**На практических занятиях по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе» используются следующие интерактивные формы:**

- Тренинг
- Ситуационно-ролевая игра.





Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

Работа в малых группах.

Круглый стол. Выступления с научными/публичными речами. Дискурс-анализ научных/публичных речей

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях).

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков составления публичных и научных речей;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной публичной и научной речи, составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование доска



Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" Доска помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Интерактивная доска